

Algemene Voorwaarden Tien Virtual Assistant

Inhoudsopgave

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden
- Artikel 3 - Offertes en totstandkoming van de overeenkomst
- Artikel 4 - Tarieven en tariefwijzigingen
- Artikel 5 - Verplichtingen van Opdrachtgever
- Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst
- Artikel 7 - Inschakelen van derden
- Artikel 8 - Wijziging van de overeenkomst
- Artikel 9 - Annulering vóór aanvangsdatum
- Artikel 10 - Tussentijdse opzegging of annulering
- Artikel 11 - Opschorting en ontbinding
- Artikel 12 - Facturatie en betaling
- Artikel 13 - Aansprakelijkheid
- Artikel 14 - Overmacht
- Artikel 15 - Intellectueel eigendom
- Artikel 16 - Geheimhouding
- Artikel 17 - AVG en privacy
- Artikel 18 - Niet-overname personeel
- Artikel 19 - Klachten
- Artikel 20 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Artikel 1 - Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gebruikt tenzij anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:

- Tien Virtual Assistant: de gebruiker van deze algemene voorwaarden; gevestigd te Meppel, KvK-nummer 89172795;
- Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met Tien Virtual Assistant;
- Partijen: Tien Virtual Assistant en Opdrachtgever samen;
- Overeenkomst: alle overeenkomsten tussen Tien Virtual Assistant en Opdrachtgever;
- Werkzaamheden: de werkzaamheden die Tien Virtual

Assistent in opdracht van Opdrachtgever uitvoert;

Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten door of namens Tien Virtual Assistant.
- 2.2 Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Tien Virtual Assistant, voor de uitvoering waarvan door Tien Virtual Assistant derden dienen te worden betrokken.
- 2.3 De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

- 2.4 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door Tien Virtual Assistant vervangen worden, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.5 Afwijken van deze algemene voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk én schriftelijk of via e-mail door Partijen is overeengekomen.
- 2.6 Tien Virtual Assistant is gerechtigd om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Deze wijzigingen worden uiterlijk 1 maand voordat deze ingaan aan Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail medegedeeld.

Artikel 3 - Offertes en totstandkoming overeenkomst

- 3.1. Alle aanbiedingen of offertes van Tien Virtual Assistant zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 3.2. Tien Virtual Assistant kan niet aan haar aanbiedingen of offertes worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de aanbiedingen, offertes, publicaties, e-mailberichten, websiteteksten, sociale mediakanalen of overeenkomsten, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke fout, vergissing, verschrijving of programmeerfout bevat.
- 3.3. Een samengestelde prijsopgave verplicht Tien Virtual Assistant niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

- 3.4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 3.5. Een overeenkomst komt tot stand nadat Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail akkoord is gegaan met het aanbod of de offerte.

Artikel 4 - Tarieven en tariefwijzigingen

- 4.1 De in aanbiedingen, offertes en facturen vermelde prijzen en tarieven zijn in euro's en zijn exclusief omzetbelasting, eventuele andere heffingen van overheidswege, en eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders vermeld.
- 4.2 Partijen kunnen bij de totstandkoming van de overeenkomst een vaste prijs of een vast tarief overeenkomen.
- 4.3 De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen prijzen en tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Tien Virtual Assistant heeft het recht de aan Opdrachtgever te berekenen prijzen en tarieven tussentijds aan te passen. Deze wijzigingen worden uiterlijk 1 maand voordat deze ingaan aan Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail medegedeeld. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst schriftelijk of via e-mail, binnen twee weken nadat Opdrachtgever in kennis is gesteld van de nieuwe prijzen of tarieven, te ontbinden, per de ingangsdatum van de nieuwe prijzen of tarieven.
- 4.4 Tien Virtual Assistant is te allen tijde gerechtigd tot wijzigingen van de

overeengekomen prijzen of tarieven op gronden die bij het aangaan van de overeenkomst niet voorzienbaar waren, waaronder een verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of indien tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden blijkt dat deze de overeengekomen of te verwachten hoeveelheid werk zodanig overstijgen, dat in redelijkheid niet van Tien Virtual Assistant mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren tegen de oorspronkelijk overeengekomen prijs. De aangepaste prijzen en tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is niet gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden op deze gronden, of wegens een wijziging van de overeenkomst.

Artikel 5 - Verplichtingen van Opdrachtgever

- 5.1 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie, gegevens, bescheiden en bevoegdheden die Tien Virtual Assistant meent nodig te hebben voor het uitvoeren van de overeenkomst, of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking worden gesteld.
- 5.2 Indien Opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Tien Virtual Assistant verlangde informatie, gegevens, bescheiden en bevoegdheden verstrekt, heeft Tien Virtual Assistant het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten en extra honoraria volgens de alsdan

gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

- 5.3 Indien Tien Virtual Assistant enig werk ter goedkeuring, ter controle, of voor feedback aan Opdrachtgever voorlegt, dient Opdrachtgever tijdig met een inhoudelijke reactie te komen. Indien Opdrachtgever niet binnen 1 maand met een inhoudelijke reactie is gekomen, beschouwt Tien Virtual Assistant het werk als goedgekeurd of afgerond, tenzij anders is overeengekomen.
- 5.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Tien Virtual Assistant ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.
- 5.5 Indien Tien Virtual Assistant voor de uitvoering van de overeenkomst gebruik dient te maken van door Opdrachtgever verstrekte of aangewezen informatiedragers, opslagmedia, hardware, software, websites, elektronische bestanden en andere digitale bescheiden en producten, draagt Opdrachtgever er zorg voor dat deze vrij zijn van virussen en defecten en dat Tien Virtual Assistant beschikt over de juiste bevoegdheden, gebruikersrechten en licenties.
- 5.6 Opdrachtgever vrijwaart Tien Virtual Assistant voor elke schade in welke vorm dan ook, die aan Opdrachtgever toerekenbaar is.
- 5.7 Opdrachtgever verklaart zich er uitdrukkelijk mee akkoord dat Tien Virtual Assistant ook ten behoeve van

andere opdrachtgevers werkzaamheden verricht. Dit kunnen met Opdrachtgever concurrerende opdrachtgevers zijn. Tien Virtual Assistant is niet gebonden aan eventuele concurrentiebedingen of relatiebedingen.

Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst

- 6.1 Tien Virtual Assistant voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
- 6.2 Tien Virtual Assistant verricht de werkzaamheden vanuit een eigen kantoor en op locaties en tijdstippen die door Tien Virtual Assistant worden bepaald, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Als Tien Virtual Assistant toch op verzoek van Opdrachtgever op locatie dient te werken, kunnen eventuele reiskosten en de reistijd bij Opdrachtgever in rekening gebracht worden.
- 6.3 De overeenkomst bevat voor Tien Virtual Assistant steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.
- 6.4 Opdrachtgever brengt Tien Virtual Assistant nadrukkelijk op de hoogte indien er sprake is van spoed, urgentie of een deadline voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden in het kader van de overeenkomst. Indien geen specifieke termijn is overeengekomen kan Tien Virtual Assistant de werkzaamheden naar eigen inzicht inplannen en indelen, waarbij Tien Virtual Assistant Opdrachtgever zo goed mogelijk op de hoogte houdt van de planning en voortgang van de werkzaamheden.

- 6.5 Indien Partijen voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn zijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn, tenzij anders is overeengekomen. Bij overschrijding van deze termijn moet Opdrachtgever Tien Virtual Assistant schriftelijk of per e-mail in gebreke stellen en een redelijke termijn bieden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
- 6.6 Tien Virtual Assistant kan haar beschikbaarheid uitsluitend garanderen als Partijen nadrukkelijk afspraken hebben gemaakt over het te werken aantal uren en over de periode waarin deze uren gewerkt dienen te worden. Indien er geen afspraken zijn gemaakt over de beschikbaarheid van Tien Virtual Assistant in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, of als zich onvoorziene omstandigheden voordoen, is Tien Virtual Assistant niet gehouden tot uitvoering, direct of op korte termijn, van werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever.
- 6.7 Tien Virtual Assistant kan haar bereikbaarheid uitsluitend garanderen als er nadrukkelijk afspraken zijn gemaakt over de te gebruiken communicatiewijzen en -middelen, alsmede over de werktijden en werkuren waarop Tien Virtual Assistant bereikbaar dient te zijn.
- 6.8 De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na betaling van eventueel afgesproken voorschotten.
- 6.9 Eventuele toegangs-, beheerders- of editorsrechten voor accounts, tools of software van Opdrachtgever dienen door Opdrachtgever ingetrokken te worden indien Tien Virtual Assistant

langer dan 6 maanden hier geen gebruik van heeft hoeven maken in opdracht van Opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen. Tien Virtual Assistant is gerechtigd deze rechten indien mogelijk zelf in te trekken of aan haar toegewezen accounts zelf te deactiveren als Opdrachtgever verzuimt tijdig deze rechten in te trekken of de accounts te deactiveren. Tien Virtual Assistant zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen. Tien Virtual Assistant is niet aansprakelijk voor eventuele schade die volgt uit het intrekken van de aan haar toegewezen rechten of het deactiveren van een aan haar toegewezen account. Opdrachtgever dient te allen tijde zelf toegang tot de betreffende accounts, tools of software te waarborgen.

6.10 Tien Virtual Assistant zal nimmer gehouden zijn werkzaamheden uit te voeren die in strijd zijn of kunnen komen met haar professionaliteit, haar persoonlijke normen en waarden, een recht van derden, een wettelijke plicht of hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt.

Artikel 7 - Inschakelen van derden

7.1 Tien Virtual Assistant heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden, goederen van derden te betrekken, en de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten, zonder kennisgeving aan Opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen.

7.2 Tien Virtual Assistant kan namens Opdrachtgever offertes aanvragen bij derden. Indien Tien Virtual Assistant

op verzoek van Opdrachtgever een begroting opstelt voor de kosten van derden, zal deze begroting slechts een indicatieve strekking hebben.

7.3 Wanneer Tien Virtual Assistant van Opdrachtgever de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde partij de overeenkomst of een gedeelte daarvan uit te voeren is Tien Virtual Assistant nimmer aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde partij.

Artikel 8 - Wijziging van de overeenkomst

8.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen Partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.

8.2 Indien een maandelijks minimumaantal werkuren, vast aantal werkuren of vast pakket aan werkzaamheden is overeengekomen, kunnen Partijen dit aantal werkuren of de omvang van het pakket aan werkzaamheden wijzigen ten minste 1 maand voorafgaand aan de maand waarin de wijziging in dient te gaan.

8.3 Indien Partijen overeenkomen dat de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst wordt gewijzigd kan dit kwalitatieve en/of kwantitatieve consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Partijen lichten elkaar hierover zoveel als mogelijk van tevoren in.

8.4 Wijzigingen van of aanvullingen op de overeenkomst kunnen van invloed zijn op de oorspronkelijk overeengekomen termijn van uitvoering. Partijen

brengeen elkaar hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

- 8.5 Wijzigingen van of aanvullingen op de overeenkomst kunnen financiële consequenties hebben. Indien een vaste prijs is overeengekomen, zal Tien Virtual Assistant daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van de oorspronkelijk overeengekomen prijs tot gevolg heeft.
- 8.6 Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Tien Virtual Assistant een verzoek tot wijziging of aanvulling van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolgen zou kunnen hebben voor de te verrichten werkzaamheden.
- 8.7 Eventuele wijzigingen van de bedrijfsgegevens van Opdrachtgever, waaronder de bedrijfsnaam, het vestigingsadres en het factuuradres, dienen door Opdrachtgever daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk schriftelijk of per e-mail aan Tien Virtual Assistant medegedeeld te worden.

Artikel 9 - Annulering vóór aanvangsdatum

- 9.1 Indien Opdrachtgever een tot stand gekomen overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert vóór de aanvangsdatum van de overeenkomst, dan zullen alle kosten die reeds gemaakt zijn ter voorbereiding van de uitvoering van de overeenkomst, waaronder bestelde of gereedgemaakte zaken en voorbereidingsuren, aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 9.2 Indien Opdrachtgever een tot stand gekomen overeenkomst geheel of

gedeeltelijk annuleert vóór de aanvangsdatum van de overeenkomst, dan worden annuleringskosten aan Opdrachtgever in rekening gebracht. De annuleringskosten bedragen: 25% van de overeengekomen projectprijs, of 25% van de arbeidsuren die voor de uitvoering van de eerstvolgende maand van de overeenkomst waren gereserveerd maal het uurtarief van Tien Virtual Assistant, met een minimum van €100,-.

- 9.3 Annulering van de overeenkomst dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.

Artikel 10 - Tussentijdse opzegging of annulering

- 10.1 Partijen kunnen een overeenkomst voor onbepaalde tijd te allen tijde tussentijds opzeggen. Een overeenkomst voor bepaalde tijd kan door Partijen tussentijds worden opgezegd, tenzij anders is overeengekomen.
- 10.2 Bij opzegging van de overeenkomst geldt een opzegtermijn van 1 maand, tenzij anders is overeengekomen.
- 10.3 Indien wordt overeengekomen dat een overeenkomst voor bepaalde tijd niet tussentijds opgezegd kan worden, is Tien Virtual Assistant gerechtigd annuleringskosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen als Opdrachtgever tussentijds de overeenkomst voor bepaalde tijd geheel of gedeeltelijk annuleert. De annuleringskosten worden berekend op de in artikel 9.2 vermelde wijze.
- 10.4 Tussentijdse opzegging of annulering dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.
- 10.5 Alle kosten die reeds zijn gemaakt en werkzaamheden die reeds zijn

uitgevoerd, tot het moment van de beëindiging van de overeenkomst, worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 11 - Opschorting en ontbinding

11.1 Tien Virtual Assistant is bevoegd terstond en met directe ingang de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, zonder enige verplichting voor Tien Virtual Assistant tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, indien:

- a) Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
- b) na het sluiten van de overeenkomst Tien Virtual Assistant ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
- c) door gedragingen of vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Tien Virtual Assistant kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;
- d) er sprake is van faillissement, van (aanvraag van) surséance van betaling, van stillegging of liquidatie van de onderneming, van beslaglegging ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of van een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet vrijelijk over zijn/haar vermogen kan beschikken;
- e) zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat

nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Tien Virtual Assistant kan worden gevergd.

11.2 Ontbinding van de overeenkomst dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.

11.3 Alle kosten die reeds zijn gemaakt en werkzaamheden die reeds zijn uitgevoerd, tot het moment van de ontbinding van de overeenkomst, worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

11.4 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Tien Virtual Assistant op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Tien Virtual Assistant de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.

11.5 In geval van ontbinding van de overeenkomst door Tien Virtual Assistant wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen door Opdrachtgever, dient Opdrachtgever, naast de in lid 3 genoemde kosten, tevens een schadevergoeding of schadeloosstelling te betalen. Deze schadevergoeding of schadeloosstelling zal tenminste de kosten voortvloeiend uit de door Tien Virtual Assistant op eigen naam voor de vervulling van de opdracht aangegane verbintenissen met derden omvatten.

Artikel 12 - Facturatie en betaling

12.1 Uitgevoerde werkzaamheden kunnen maandelijks achteraf op basis van nacalculatie, of op een andere nader

overeen te komen wijze, gefactureerd worden.

- 12.2 Facturen moeten binnen 14 dagen na factuurdatum worden betaald, tenzij anders is overeengekomen.
- 12.3 Betalingen geschieden, zonder enig beroep op opschorting, verrekening of korting, door betaling van het verschuldigde bedrag via overschrijving op het door Tien Virtual Assistant opgegeven bankrekeningnummer, een iDEAL-link, of op een andere door Tien Virtual Assistant aangegeven wijze, tenzij anders is overeengekomen.
- 12.4 Indien Opdrachtgever de factuur niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, dan is Opdrachtgever van rechtswege, zonder nadere aanmaning, sommatie of ingebrekestelling, in verzuim. Vanaf dat moment is Opdrachtgever tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag naast de hoofdsom tevens wettelijke (handels)rente verschuldigd aan Tien Virtual Assistant. Alle kosten met betrekking tot invordering, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, zijn voor rekening van Opdrachtgever. Deze kosten worden gesteld op tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van €100,-.
- 12.5 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken in de eerste plaats ter voldoening van alle verschuldigde kosten en rente en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs als Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betalingen aanwijst.
- 12.6 In geval van faillissement, van (aanvraag van) surséance van betaling, van stillegging of liquidatie van de onderneming, van beslaglegging ten

laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of van een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet vrijelijk over zijn/haar vermogen kan beschikken, zijn alle vorderingen van Tien Virtual Assistant op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 13 - Aansprakelijkheid

- 13.1 Tien Virtual Assistant is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij deze schade direct het gevolg is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst, van opzet of van grove schuld tijdens Tien Virtual Assistant.
- 13.2 Tien Virtual Assistant is nimmer aansprakelijk voor schade, van welke aard of uit welke hoofde ook, die direct of indirect is ontstaan:
 - a) doordat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige materialen, gegevens of stukken heeft aangeleverd;
 - b) doordat Opdrachtgever benodigde materialen, gegevens of stukken niet of niet tijdig heeft aangeleverd;
 - c) doordat Tien Virtual Assistant niet de juiste toestemming heeft verkregen volgens de AVG en overige wettelijke vereisten waar Opdrachtgever aan dient te voldoen;
 - d) doordat Opdrachtgever heeft nagelaten kopieën van door Opdrachtgever verstrekte gegevens of stukken onder zich te houden tot de opdracht is vervuld en deze schade bij het

- bestaan van deze kopieën niet was opgetreden;
- e) doordat de uit de werkzaamheden voortvloeiende resultaten niet voldoen aan de verwachtingen van Opdrachtgever;
 - f) door enig handelen of nalaten door Opdrachtgever naar aanleiding van een door Tien Virtual Assistant gegeven advies;
 - g) door het opvolgen van aan Tien Virtual Assistant gerichte instructies van Opdrachtgever of doordat instructies van Opdrachtgever dubbelzinnig of gebrekkig zijn;
 - h) door handelen of nalatigheid van Opdrachtgever, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de Opdrachtgever te werk zijn gesteld;
 - i) door dataverlies indien Opdrachtgever niet heeft gezorgd voor voldoende beveiliging van de data, onder andere door het maken van afdoende back-ups;
 - j) door het niet of niet deugdelijk functioneren van apparatuur, programmatuur, software, gegevensbestanden, registers, internet- en communicatieverbindingen of andere zaken;
 - k) verminking, verlies of diefstal van gegevens of gegevensbestanden ten gevolge van verzending of opslag daarvan via telecommunicatie, waaronder internet, e-mail, websitehosting en cloudopslag;
 - l) door (online) diensten, software of tools van derde partijen;
- 13.3 Opdrachtgever blijft te allen tijde eindverantwoordelijke voor de door Tien Virtual Assistant uitgevoerde werkzaamheden.
- 13.4 Tien Virtual Assistant is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard of uit welke hoofde ook, die direct of indirect is ontstaan door eventuele fouten of tekortkomingen van door Tien Virtual Assistant ingeschakelde derden. Indien dit zich voordoet dient Opdrachtgever deze ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.
- 13.5 Tien Virtual Assistant is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade. Onder gevolgschade wordt in ieder geval verstaan: kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade, gederfde omzet, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies of beschadiging van data, vertragingsschade, afbreuk aan goodwill en reputatieschade, schade door bedrijfsstagnatie, productieschade, rente en (gerechtelijke kosten) voor derden en opgelegde boetes.
- 13.6 Indien en voor zover Tien Virtual Assistant aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Tien Virtual Assistant beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval door de eventuele afgesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitgekeerd, vermeerderd met het geldende eigen risico volgens de desbetreffende polis.

13.7 Indien er, in enig geval, om welke reden dan ook, geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een absoluut maximum van €5.000,-.

13.8 Opdrachtgever dient een vordering tot vergoeding van schade zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 kalenderdagen nadat Opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, schriftelijk of per e-mail in te dienen bij Tien Virtual Assistant. Indien de vordering later wordt ingediend, vervalt het recht op schadevergoeding. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt in elk geval na 12 maanden na het ontstaan van de schade.

Artikel 14 - Overmacht

14.1 Een tekortkoming van Tien Virtual Assistant in de nakoming van enige verplichting jegens Opdrachtgever kan niet aan Tien Virtual Assistant worden toegerekend indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

14.2 Onder overmacht wordt verstaan alle voorziene of niet-voorziene van buitenkomende oorzaken waarop Tien Virtual Assistant geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Tien Virtual Assistant niet in staat is haar verplichtingen na te komen;

14.3 Onder overmacht wordt mede begrepen de volgende niet-limitatieve opsomming:

- a) hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen en overheidsmaatregelen;
- b) wanprestaties en fouten in software of (online) diensten van toeleveranciers of andere derden;
- c) stroomstoringen, storingen in de verbindingen van en met het internet, computervirussen of computervrederebreuk door derden en defecten aan machines of installaties;
- d) stakingen, werkonderbrekingen, oproep, molest, verkeersstoring, diefstal en stagnatie in de aanvoer van of rantsoenering van grond-, hulp- en brandstoffen;
- e) slechte weersomstandigheden, natuurrampen, waterschade, brand en ongevallen;
- f) rampen, oorlog en oorlogsdreiging, een pandemie, een epidemie en ziekte;
- g) iedere omstandigheid of gebeurtenis ten gevolge waarvan nakoming door Tien Virtual Assistant zodanig bezwaarlijk of kostbaar is geworden in vergelijking met de omstandigheid ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst dat nakoming in redelijkheid niet meer van Tien Virtual Assistant kan worden verlangd.

14.4 Tien Virtual Assistant heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen

indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Tien Virtual Assistant haar verplichting jegens Opdrachtgever had moeten nakomen.

14.5 Tien Virtual Assistant kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, hebben Partijen het recht de overeenkomst, schriftelijk of per e-mail, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij, ook niet als Tien Virtual Assistant als gevolg van de overmachtstoestand enig voordeel geniet.

14.6 Voor zover Tien Virtual Assistant ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen jegens Opdrachtgever inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, heeft Tien Virtual Assistant het recht om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat in rekening te brengen. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 15 - Intellectueel eigendom

15.1 Tien Virtual Assistant behoudt alle intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteursrecht, octrooirecht, merkenrecht, tekeningen- en modellenrecht en andere intellectuele absolute rechten) op alle, zowel voorlopige als definitieve, teksten, geschriften, concepten, ontwerpen,

tekeningen, schetsen, afbeeldingen, logo's, programmatuur, digitale informatie, dragers met gegevens of andere informatie, offertes, modellen, maquettes, e.d., hierna te noemen "het werk", die Tien Virtual Assistant in het kader van de overeenkomst heeft vervaardigd, tenzij schriftelijk of per e-mail anders is overeengekomen.

15.2 Tien Virtual Assistant verleent aan Opdrachtgever voor de overeengekomen doelen een beperkt, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht tot gebruik van het werk en de intellectuele eigendomsrechten die berusten op het werk. Deze licentie geldt slechts nadat Opdrachtgever aan alle financiële verplichtingen jegens Tien Virtual Assistant heeft voldaan.

15.3 Het werk en de intellectuele eigendomsrechten die berusten op het werk mogen niet zonder schriftelijke toestemming van Tien Virtual Assistant worden verkocht, gekopieerd, aan derden worden getoond of geleverd of op andere wijze worden gebruikt, buiten de licentie of overeengekomen doelen. Het is Opdrachtgever evenmin toegestaan om wijzigingen aan te brengen in het werk, tenzij anders is overeengekomen.

15.4 Oplevering van het werk leidt niet automatisch tot overdracht van auteursrechten in de zin van de Auteurswet. Partijen kunnen door middel van een schriftelijke overeenkomst de overdracht van de auteursrechten die berusten op het werk overeenkomen.

15.5 Tien Virtual Assistant heeft het recht de door de uitvoering van de overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere

doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

15.6 Tien Virtual Assistant heeft het recht om het in het kader van de overeenkomst vervaardigde werk te gebruiken voor eigen doelen, waaronder promotiedoelen, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd is. Tien Virtual Assistant is kan de naam, het logo en/of een link naar de website van Opdrachtgever op haar website of op andere onlinekanalen te plaatsen, indien Opdrachtgever hier geen bezwaar tegen heeft.

15.7 Opdrachtgever vrijwaart Tien Virtual Assistant tegen alle aanspraken van derden c.q. voor de directe en indirecte gevolgen, zowel financiële als andere, voortvloeiende uit inbreuk op wettelijke voorschriften en/of inbreuk op portretrecht of intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde materialen, gegevens of stukken, die worden gebruikt bij de uitvoering van de overeenkomst.

15.8 Het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van merkrechten, auteursrechten, portretrechten, e.d. van derden, of naar de mogelijkheid van dergelijke beschermingsvormen voor Opdrachtgever, behoort niet tot de opdracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

15.9 Indien Opdrachtgever handelt in strijd met de bepalingen uit dit artikel, heeft Tien Virtual Assistant het recht terstond en met directe ingang de nakoming van de verplichtingen jegens Opdrachtgever op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, zonder

enige verplichting voor Tien Virtual Assistant tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. Alle schade die Tien Virtual Assistant daardoor lijdt vermeerderd met een direct opeisbare vergoeding van driemaal het gebruikelijke licentietarief wordt aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 16 - Geheimhouding

16.1 Partijen houden alle vertrouwelijke informatie geheim die zij, in welke vorm dan ook, van de andere partij ontvangen en waarvan Partijen weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel informatie waarvan Partijen kunnen verwachten dat de verspreiding daarvan de andere partij schade kan berokkenen.

16.2 Indien niet uit de aard van de door Opdrachtgever verstrekte vertrouwelijke informatie blijkt dat deze een vertrouwelijk karakter heeft, dient Opdrachtgever het vertrouwelijke karakter van de informatie uitdrukkelijk aan Tien Virtual Assistant mede te delen of de informatie te voorzien van een duidelijk opschrift of andere aanduiding waarmee het vertrouwelijke karakter van de informatie kenbaar wordt gemaakt.

16.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de inhoud van adviezen, suggesties, ideeën, uitleg, begeleiding of andere schriftelijke uitingen van Tien Virtual Assistant en daarbij behorende middelen, zoals templates, inloggegevens en documenten zonder voorafgaande toestemming van Tien Virtual Assistant aan derden ter

beschikking te stellen, tenzij de noodzaak of toestemming hiervan rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit.

16.4 De in het eerste lid van dit artikel genoemde geheimhoudingsplicht geldt niet:

- a) voor zover een informatieplicht volgt uit een rechterlijke uitspraak, uit wettelijke- of beroepsregelingen of uit andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking;
- b) indien Tien Virtual Assistant voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij de informatie van belang kan zijn;
- c) indien Opdrachtgever Tien Virtual Assistant van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven;
- d) indien de informatie al openbaar was op het moment dat Tien Virtual Assistant deze informatie ontving of nadien openbaar is geworden zonder een schending door de Tien Virtual Assistant van een op haar rustende geheimhoudingsplicht;
- e) indien Tien Virtual Assistant kan bewijzen dat deze informatie al in haar bezit was op het moment van verstrekken door Opdrachtgever;
- f) indien Tien Virtual Assistant informatie van een derde heeft ontvangen waarbij deze derde gerechtigd was deze informatie aan Tien Virtual Assistant te verstrekken.

16.5 Indien een in het vierde lid van dit artikel opgesomde situatie zich voordoet is Tien Virtual Assistant niet gehouden tot enige schadevergoeding af schadeloosstelling en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot

ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.

16.6 Deze geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van de overeenkomst en voor een periode van drie jaar na afloop daarvan.

Artikel 17 - AVG en privacy

17.1 Eventuele door Opdrachtgever aan Tien Virtual Assistant verstrekte persoonsgegevens worden uitsluitend door Tien Virtual Assistant verwerkt op de met Opdrachtgever overeengekomen wijze en voor de door Opdrachtgever bepaalde doelen. De verwerking vindt plaats volgens instructies van Opdrachtgever en onder diens verantwoordelijkheid, en zal niet langer of uitgebreider zijn dan noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

17.2 Indien een instructie van Opdrachtgever met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens naar mening van Tien Virtual Assistant in strijd is met de wettelijke verplichtingen, brengt Tien Virtual Assistant Opdrachtgever daarvan onmiddellijk op de hoogte.

17.3 Ieder verzoek tot inzage, rectificatie, of verwijdering van persoonsgegevens, beperking van de verwerking, overdraagbaarheid van gegevens of bezwaar, en dergelijke dat Tien Virtual Assistant bereikt, stuurt Tien Virtual Assistant onverwijld door aan Opdrachtgever. Tien Virtual Assistant zal deze niet zelfstandig afwikkelen, tenzij anders is overeengekomen.

17.4 Tien Virtual Assistant zal de persoonsgegevens niet aan derden verstrekken, tenzij dit gebeurt in

opdracht van Opdrachtgever of wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

17.5 Tien Virtual Assistant treft alle noodzakelijke maatregelen om geheimhouding van de door Opdrachtgever verstrekte persoonsgegevens te waarborgen. Partijen zullen beiden passende technische en organisatorische maatregelen treffen, teneinde een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te kunnen waarborgen.

17.6 Indien zich een datalek voordoet informeert Tien Virtual Assistant Opdrachtgever hieromtrent binnen 48 uur na bekendwording. Tien Virtual Assistant verleent Opdrachtgever alle noodzakelijke medewerking zodat de omvang en gevolgen van het datalek beoordeeld kunnen worden en zodat Opdrachtgever kan voldoen aan de eventuele meldplicht datalekken richting de Autoriteit Persoonsgegevens alsook aan de informatieplicht richting betrokkenen. Opdrachtgever vrijwaart Tien Virtual Assistant voor alle aansprakelijkheden en schadevergoedingen in het kader van datalekken.

17.7 Opdrachtgever staat ervoor in dat de verwerking van persoonsgegevens op basis van de overeenkomst rechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van betrokkene(n). Tien Virtual Assistant is niet verantwoordelijk voor schade als gevolg van schendingen van enige wet- of regelgeving door Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Tien Virtual Assistant voor aanspraken van derden en door Tien Virtual Assistant gemaakte kosten als gevolg van dergelijke schendingen.

17.8 Tien Virtual Assistant zal de persoonsgegevens van Opdrachtgever uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van de overeenkomst of het afhandelen van een klacht, en zal deze nimmer uitlenen, verhuren, verkopen of op een of andere wijze openbaar maken.

17.9 Tien Virtual Assistant verwerkt de persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 18 - Niet-overname personeel

18.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan een natuurlijke persoon die zelfstandig een beroepsactiviteit uitoefent en die door Tien Virtual Assistant is ingehuurd in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, in te huren, een arbeidsovereenkomst aan te bieden, in dienst te nemen of anderszins direct of indirect voor zich te laten werken, tenzij schriftelijk of per e-mail anders is overeengekomen.

18.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om medewerkers van Tien Virtual Assistant of van ondernemingen waarop Tien Virtual Assistant ter uitvoering van deze overeenkomst een beroep heeft gedaan en die betrokkenen zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, een arbeidsovereenkomst aan te bieden, in dienst te nemen of anderszins direct of indirect voor zich te laten werken, tenzij schriftelijk of per e-mail anders is overeengekomen.

18.3 De in het eerste en tweede lid van dit artikel genoemde verboden gelden gedurende de looptijd van de overeenkomst en gedurende een

periode van 12 maanden na beëindiging daarvan.

18.4 Indien Tien Virtual Assistant toestemming geeft voor hetgeen in het eerste en tweede lid van dit artikel is verboden, kan Tien Virtual Assistant daar voorwaarden aan verbinden, zoals het betalen van een geldsom.

Artikel 19 - Klachten

19.1 Opdrachtgever dient klachten dan wel reclames met betrekking tot de werkzaamheden en/of het factuurbedrag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na (op)levering, uitvoering of het ontstaan van de klacht schriftelijk of per e-mail kenbaar te maken aan Tien Virtual Assistant. Indien de klacht later kenbaar wordt gemaakt, vervallen alle rechten van Opdrachtgever met betrekking tot de klacht en worden de (op)geleverde of uitgevoerde werkzaamheden geacht correct te zijn uitgevoerd.

19.2 Klachten dienen een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Tien Virtual Assistant in staat is hier adequaat op te reageren. Opdrachtgever dient Tien Virtual Assistant in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.

19.3 Tien Virtual Assistant handelt de klacht binnen een redelijke termijn op een constructieve manier af en streeft ernaar binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de klacht Opdrachtgever te voorzien van een inhoudelijke reactie. Indien Tien Virtual Assistant verwacht deze termijn niet te kunnen halen, informeert Tien Virtual Assistant Opdrachtgever hierover.

19.4 Indien een klacht gegrond is zal Opdrachtgever Tien Virtual Assistant de gelegenheid bieden om binnen een redelijke termijn de gebreken te herstellen en/of de werkzaamheden alsnog te verrichten, tenzij dit voor Opdrachtgever inmiddels aantoonbaar zinloos is geworden en Opdrachtgever dit schriftelijk of per e-mail aan Tien Virtual Assistant kenbaar heeft gemaakt.

19.5 Indien een klacht gegrond is en Opdrachtgever aannemelijk heeft gemaakt dat de klacht te wijten is aan gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van Tien Virtual Assistant en deze gebreken voor rekening komen van Tien Virtual Assistant, heeft Opdrachtgever geen recht op ontbinding van de overeenkomst of op enige schadevergoeding of schadeloosstelling.

19.6 De kosten voor het herstellen van de gebreken en/of het uitvoeren van werkzaamheden worden volledig bij Opdrachtgever in rekening gebracht, volgens de alsdan gebruikelijke prijzen en tarieven, tenzij Opdrachtgever aannemelijk heeft gemaakt dat de klacht te wijten is aan gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van Tien Virtual Assistant.

19.7 Ingediende klachten schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

Artikel 20 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

20.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Tien Virtual Assistant partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien de

overeenkomst geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van andere internationale regelingen wordt uitgesloten.

20.2 Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Tien Virtual

Assistent worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Tien Virtual Assistant gevestigd is en/of kantoor houdt.

Op deze algemene voorwaarden rust auteursrecht. Het is niet toegestaan om (delen van) deze algemene voorwaarden te kopiëren, over te nemen of te verspreiden zonder toestemming van de auteur.